

外送平台暨物流業者之 消費者保護

108年度網路美食外送平台暨物流業者食品安全衛生講習

■ 臺北市政府法務局 ■

108.09.27

簡報大綱

- 消費資訊相關規範
- 業者之契約責任及解除契約相關規範
- 服務/使用條款應本於誠信原則及平等互惠原則
- 消費爭議申訴處理機制(訴訟外紛爭解決機制)
- 重點輔導項目

消費資訊相關 規範

• 資訊充分揭露

- 消費者保護法第14條：

定型化契約條款未經記載於定型化契約中而依正常情形顯非消費者所得預見者，該條款不構成契約之內容。

- 消費者保護法第18條：

企業經營者以通訊交易或訪問交易方式訂立契約時，應將下列資訊以**清楚易懂之文句**記載於書面，提供消費者：

一、**企業經營者之名稱、代表人、事務所或營業所及電話或電子郵件等消費者得迅速有效聯絡之通訊資料。**

二、商品或服務之內容、對價、付款期日及方式、交付期日及方式。

三、消費者依第十九條規定解除契約之行使期限及方式。

四、**商品或服務依第十九條第二項規定排除第十九條第一項解除權之適用。**

五、**消費申訴之受理方式。**

六、其他中央主管機關公告之事項。

經由網際網路所為之通訊交易，前項應提供之資訊應以可供消費者完整查閱、儲存之電子方式為之。

消費資訊相關 規範

- **網路美食外送平台業者自主衛生管理指引**(108年9月19日訂定)
- 參、網路美食外送平台業者之資訊揭露責任網路美食外送平台係提供網路平台予食品製造或餐飲業者得以通訊交易方式提供訂購及運輸食品或餐飲之服務，消費者未能直接檢視商品，僅能依業者提供之產品資訊作為締約判斷依據。為保護消費者權益，網路美食外送平台業者應依衛生福利部106年12月25日衛授食字第1061303394號公告修正之「**以通訊交易方式訂定之食品或餐飲服務定型化契約應記載及不得記載事項**」(如附件)，提供業者資訊及商品資訊，並於網頁或應用軟體上，主動揭露該資訊，使食品或餐飲服務通訊交易買賣市場之資訊透明化。

衛生福利部106
年12月25日衛
授食字第
1061303394號
公告修正之
「以通訊交易
方式訂定之食
品或餐飲服務
定型化契約應
記載及不得記
載事項」

以通訊交易方式訂定之食品或餐飲服務定型化契約應記載及不得記載事項

衛生福利部103.9.5部授食字第1031301685號令，自104.1.1施行。

衛生福利部104.6.9部授食字第10413019305號公告，修正第3點第1項第7款自104.9.30生效。

衛生福利部106年12月25日衛授食字第1061303394號公告修正，自即日生效。

本記載事項用詞，定義如下：

一、以通訊交易方式訂定之食品或餐飲服務：指企業經營者以廣播、電視、電話、傳真、型錄、報紙、雜誌、網際網路、傳單或其他類似之方法，消費者於未能檢視食品或餐飲服務下而與企業經營者所訂立之契約。

二、食品：指依食品安全衛生管理法第三條第一款規定，供人飲食或咀嚼之產品及其原料。

食品或餐飲服務等通訊交易活動，除應適用本記載事項外，亦適用其他應記載及不得記載事項之相關規定。

衛生福利部106
年12月25日衛
授食字第

1061303394 號
公告修正之

「以通訊交易
方式訂定之食
品或餐飲服務
定型化契約應
記載及不得記
載事項」

壹、以通訊交易方式訂定之食品或餐飲服務定型化契約應記載事項

一、企業經營者資訊

應載明企業經營者之名稱、代表人、事務所或營業所及電話或電子郵件等消費者得迅速有效聯絡之通訊資料和受理消費者申訴之方式。

二、定型化契約解釋原則

契約條款如有疑義時，應為有利於消費者之解釋。

衛生福利部106 年12月25日衛 授食字第

1061303394 號 公告修正之

「以通訊交易 方式訂定之食 品或餐飲服務 定型化契約應 記載及不得記 載事項」

三、商品資訊

(一)企業經營者應提供下列資訊。但法規對於商品或食品之標示另有規定者，從其規定：

1. 品名。

2. 內容物名稱及淨重、容量或數量；其為二種以上混合物時，應分別標明，必要時應記載食品之尺寸大小。前述內容物標示方式應依下列規定辦理：

(1)淨重、容量以法定度量衡單位或其代號標示之。

(2)內容物中液汁與固形物混合者，分別標明內容量及固形量。但其為均勻混合且不易分離者，得僅標示內容物淨重。

3. 食品添加物名稱。

4. 製造廠商或國內負責廠商名稱、電話號碼及地址。

5. 原產地(國)。

6. 以消費者收受日起算，至少距有效日期前___日以上或製造日期後___日內。

7. 企業經營者如屬「應申請登錄始得營業之食品業者類別、規模及實施日期」公告之販售業者，應記載食品業者登錄字號。

8. 其他經中央主管機關公告特定產品指定之標示事項，亦應一併標示。

9. 交易總價款，並應載明商品單價、商品總價、折扣方式等資訊。

含運費

不含運費；運費計價_____。

(如有運費約定，其計價及負擔方式應於交易前詳細記載，如未記載，視同運費由企業經營者負擔。)

衛生福利部106
年12月25日衛
授食字第

1061303394 號
公告修正之

「以通訊交易
方式訂定之食
品或餐飲服務
定型化契約應
記載及不得記
載事項」

(二)企業經營者應提供其**投保產品責任險**證明文件影本或於契約上揭露相關資訊。

(三)企業經營者應主動揭露委託(任)廠商、監製廠商或薦證代言人等相關資訊；主動揭露顯有困難者，應確實充分說明揭露委託(任)、監製或薦證等之文字說明。

衛生福利部106
年12月25日衛
授食字第
1061303394號
公告修正之

「以通訊交易
方式訂定之食
品或餐飲服務
定型化契約應
記載及不得記
載事項」

四、付款方式說明

企業經營者應提供付款方式之說明供消費者參閱。企業經營者提供之付款方式如有小額信用貸款或其他債權務關係產生時，企業經營者須主動向消費者告知及說明如債權務主體、利息計算方式、是否另有信用保險或保證人之設定或涉入等資訊。

五、契約履行及確認機制

企業經營者應於消費者訂立契約前，提供商品之種類、數量、價格及其他重要事項之確認機制，並應於契約成立後，確實履行契約。

六、商品交付地、交付期日及交付方式

(一)企業經營者應載明商品交付期日或期間，並提供交付地點供消費者選擇。企業經營者如採取收到貨款後再寄送商品者，應於收受貨款後三日內(雙方另有約定者不在此限)將商品寄出或交付予消費者。

(二)交付(運送)方式：_____ (溫度：冷藏冷凍常溫_____)。

衛生福利部106
年12月25日衛
授食字第
1061303394號
公告修正之
「以通訊交易
方式訂定之食
品或餐飲服務
定型化契約應
記載及不得記
載事項」

七、商品訂購數量上限

企業經營者於必要時，得揭露商品數量上限資訊，並得就特定商品訂定個別消費者每次訂購之數量上限。

消費者逾越企業經營者訂定之數量上限進行下單時，企業經營者僅依該數量上限出貨或提供服務。

八、受領物之檢視義務

消費者於收受商品後，應按物之性質，依通常程序從速檢查其所受領之物，如發現有應由企業經營者負擔保責任之瑕疵時，應即通知企業經營者。

九、消費爭議之處理

企業經營者應就消費爭議說明採用之申訴及爭議處理機制、程序及相關聯絡資訊。

十、訴訟管轄

因本契約發生訴訟時，雙方同意以○○地方法院為第一審管轄法院。但不得排除消費者保護法第四十七條及民事訴訟法第四百三十六條之九規定之小額訴訟管轄法院之適用。

衛生福利部106
年12月25日衛
授食字第

1061303394號
公告修正之

「以通訊交易
方式訂定之食
品或餐飲服務
定型化契約應
記載及不得記
載事項」

貳、以通訊交易方式訂定之食品或餐飲服務定型化契約不得記載事項

- 一、不得約定拋棄契約審閱期間及審閱權。
- 二、除法律另有規定外，不得對消費者個人資料為契約目的必要範圍外之利用。
- 三、不得約定企業經營者得片面變更契約內容。
- 四、不得約定企業經營者得片面變更標的物之份量、數量、重量等商品資訊，消費者不得異議之條款。
- 五、企業經營者應確保廣告內容之真實，不得為不實、誇張、易生誤解或涉及醫療效能之食品標示、宣傳或廣告。
- 六、不得約定企業經營者得任意解除契約。
- 七、不得約定免除或減輕企業經營者依民法、消費者保護法及食品安全衛生管理法等法規應負之責任。
- 八、不得約定企業經營者得保管或收回消費者持有之契約。
- 九、不得約定剝奪或限制消費者依法享有之契約解除權。
- 十、不得約定如有糾紛，限以企業經營者所保存之交易資料為認定標準。
- 十一、不得約定企業經營者交付商品時得收回訂貨單。
- 十二、不得為其他違反法律強制、禁止規定或顯失公平之約定。

消費資訊相關 規範

- 定型化契約中之定型化契約條款牴觸個別磋商條款之約定者，其牴觸部分無效。(消費者保護法第15條)

消費資訊相關 規範

- 刊登廣告相關規範

- 消費者保護法第22條：

企業經營者應**確保廣告內容之真實**，其對消費者所負之義務不得低於廣告之內容。企業經營者之商品或服務廣告內容，於契約成立後，應**確實履行**。

- 消費者保護法第23條：

刊登或報導廣告之媒體經營者明知或可得而知廣告內容與事實不符者，就消費者因信賴該廣告所受之損害與企業經營者負**連帶責任**。前項損害賠償責任，不得預先約定限制或拋棄。

業者之契約責任及解除契約 相關規範

- 民法第222條：故意或重大過失之責任，不得預先免除。

業者之契約責任及解除契約相關規範

• 給付遲延

• 債務人遲延

- 民法第229條第1項：給付有確定期限者，債務人自期限屆滿時起，負遲延責任。
- 民法第230條：因不可歸責於債務人之事由，致未為給付者，債務人不負遲延責任。
- 民法第231條：債務人遲延者，債權人得請求其賠償因遲延而生之損害。前項債務人，在遲延中，對於因不可抗力而生之損害，亦應負責。但債務人證明縱不遲延給付，而仍不免發生損害者，不在此限。

• 債權人遲延

- 民法第234條~民法第241條

業者之契約責任及解除契約 相關規範

- 解除契約：民法第254條~民法第262條解除契約

服務/使用條款應本於誠信原則及平等互惠原則

- 消費者保護法第11條：

企業經營者在定型化契約中所用之條款，應本**平等互惠**之原則。定型化契約條款如有疑義時，應為有利於消費者之解釋。

服務/使用條款應本於誠信原則及平等互惠原則

- 消費者保護法第12條第1項：
定型化契約中之條款違反**誠信原則**，對消費者顯失公平者，無效。

服務/使用條款應本於誠信原則及平等互惠原則

- 臺北市消費者保護自治條例第8條：

企業經營者使用定型化契約者，應符合誠實信用與平等互惠原則，並依中央目的事業主管機關公告定型化契約應記載或不得記載之事項辦理。企業經營者與消費者簽訂契約前，應給予消費者合理審閱期間。企業經營者使用定型化契約者，執行機關得隨時派員查核，發現企業經營者違反前二項規定者，應命其**限期改正**。

消費爭議申訴 處理機制(訴 訟外紛爭解決 機制)

- **業者內部糾紛客訴處理SOP：**

建議企業經營者於官網或條款中明定服務專線、電子郵件等相關聯絡資訊申訴管道，並明訂消費爭議糾紛處理之標準作業程序。

消費爭議申訴 處理機制(訴 訟外紛爭解決 機制)

• 行政機關介入調處

• 消費者保護法第43條

- 消費者與企業經營者因商品或服務發生消費爭議時，消費者得向企業經營者、消費者保護團體或消費者服務中心或其分中心申訴。
企業經營者對於消費者之申訴，應於申訴之日起**十五日**內妥適處理之。
- 消費者依第一項申訴，未獲妥適處理時，得向直轄市、縣(市)政府消費者保護官申訴。

• 消費者保護法第44條

- 消費者依前條申訴未能獲得妥適處理時，得向直轄市或縣(市)消費爭議調解委員會申請調解。

• 臺北市消費者保護自治條例第24條

- 執行機關或消保官處理消費爭議案件，發現企業經營者有下列情事之一時，得將其名稱、地址、爭議商品或服務及所為行為於網路上或媒體**公告**之。
 - 一 企業經營者經執行機關或消保官通知前來說明消費爭議案情或商議解決方法，**無正當理由不派員出席者**。
 - 二 企業經營者參加前款消費爭議申訴案件協商獲致協議，**無正當理由不履行者**。
 - 三(略)。

簡報結束

